



Verbale n. 7

Adunanza del 4 aprile 2016

L'anno duemilasedici, il giorno quattro del mese di aprile, alle ore undici, in Torino presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, Presidente, Tiziana MAGLIONE, Vicepresidente, Ezio ERCOLE, Commissario e con l'assistenza della Signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 7 – 2016**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 302/2014 – XXX S.r.l. / WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A..**

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza GU14 302/2014 con cui XXX S.r.l., in persona del legale rappresentante, chiedeva l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A. (di seguito, WIND), ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE la memoria difensiva e la documentazione inviate dall'operatore e le repliche di parte istante;

VISTA la nota con la quale le parti venivano convocate per l'udienza di discussione;

UDITE le parti a detta udienza;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI i documenti prodotti dall'operatore a seguito di istanze istruttorie dell'Ufficio, ai sensi dell'art. 18, comma 2 del Regolamento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia**

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- che a fine marzo 2014 accetta proposta Vodafone in relazione alle linee mobili XXX e XXX e trasferisce le linee da Wind al nuovo operatore;
- che sull'ultima fattura Wind del 19/4/2014 vengono addebitati i costi di recesso anticipato per le sim, che non sono contestati, nonché il costo dei telefoni per € 3.775,20 IVA compresa con dicitura "rata finale";

- che per i telefoni era stata ricevuta fattura del 8/5/2013 per un totale di € 4.239,84 IVA COMPRESA ove era scritto che i telefoni sarebbero stati addebitati nelle fatture WIND insieme al piano tariffario scelto con opzione “telefono incluso”;

- che dividendo l'importo totale per le 24 rate di durata del contratto, il costo mensile sarebbe di € 176,76 e che essendo il recesso stato effettuato dopo 10 mesi sono state già pagate 10 rate mensili per € 1.767,60.

- che, pertanto, la differenza tra la fattura dei telefoni e le rate già addebitate dà come risultato € 2.472,24 e non i 3.775,20 € richiesti;

- che, inoltre, da un controllo amministrativo, è stato rilevato un addebito per traffico dati estero in violazione della delibera 326/10/CONS sulla fattura del 19/10/2013, e precisamente € 351,02 più IVA per la sim XXX e € 314,86 più IVA per la sim XXX.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) il rimborso di € 1.302,96 del maggior costo subito per i telefoni;
- 2) l'applicazione del limite massimo mensile di addebito per traffico estero pari a € 50,00 più IVA e conseguentemente il rimborso del maggior costo subito, pari ad € 565,88 più IVA.

Nella memoria difensiva l'operatore Wind, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- che il cliente ha sottoscritto una proposta di contratto con cui ha richiesto l'attivazione di n. 10 sim in portabilità con listino “All Inclusive Business Unlimited Top” e, in associazione a dette sim, ha richiesto 3 Samsung Galaxy S III e 7 Samsung Galaxy Tab 2 10.1;
- che il cliente, relativamente ai terminali, non ha mai ricevuto l'addebito delle rate dalla numero 1 alla numero 10, in quanto la promozione del listino sottoscritto prevedeva solo la rata finale che, soltanto in caso di contratto di abbonamento attivo per l'intera durata contrattuale di 24 mesi, sarebbe stata scontata del 100%; le sim sono state disattivate prima della durata contrattuale di 24 mesi e pertanto l'addebito della rata finale senza l'applicazione dello sconto è corretta;
- che infatti, l'art. 7 Durata del contratto di abbonamento e recesso del cliente dell'Allegato Condizioni Generali di contratto per l'acquisto di prodotti/apparati delle condizioni generali di contratto prevede: “[...] il cliente che decida di recedere dall'abbonamento per i servizi di fonia mobile Wind prima della scadenza del termine di pagamento del/i corrispettivo/i del/i prodotto/i acquistato/i sarà comunque tenuto al pagamento, in un'unica soluzione, di tutte le restanti rate dovute per ciascun prodotto acquistato [...]” e che pertanto la contestazione è infondata;
- che da verifiche effettuate risulta che il cliente non ha mai contestato l'addebito, nella fattura 2013T001139811 emessa il 19/10/2013, del traffico dati estero effettuato dalle sim XXX e XXX;
- che la fattura riporta un addebito di € 772,12 in riferimento alla voce “traffico” più € 200,82 in riferimento alla voce “connessioni “GPRS”;

- che non è possibile analizzare nello specifico l'importo contestato dal cliente in quanto, rispetto all'art. 123 del D. lgs. 196/2003, superati i sei mesi dalla data di fatturazione, il dettaglio traffico non è più disponibile;
- che il meccanismo di Regolamentazione Europea (laddove previsto) prevede l'applicazione automatica di una soglia di spesa massima di traffico dati all'estero, pari ad € 200,00 al mese per ogni sim che nel caso specifico non è comunque stata superata e che pertanto la contestazione è infondata;

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che vengano rigettate le domande attoree.

Parte istante ha replicato alle difese dell'operatore, affermando:

- che nel contratto allegato da Wind – pdc elettronica – alla pagina 1 si legge che i terminali sono venduti a rate e alle pagine 19, 20 e 21 viene ripetuta la stessa dicitura andando ad evidenziare a quale sim viene abbinato il terminale;
- è quindi evidente che nella rata del pacchetto sim denominata “All Inclusive Business Top” la rata del telefono è compresa;
- che nella delibera 326/10/CON si fa riferimento al “limite di 50 euro per il traffico dati in *roaming* nei paesi dell'unione europea”.

In seguito all'udienza di discussione, l'Ufficio ha richiesto all'operatore, ai sensi dell'art. 18, comma 2 del Regolamento, le Condizioni generali di contratto, vigenti alla sottoscrizione del medesimo, dell'Opzione Telefono Incluso, cui si fa riferimento nella fattura Wind n. 9136026171 del 8/5/2013, in atti.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito.**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

### **B) Nel merito.**

#### **B.1 Sull'addebito degli apparati.**

La controversia riguarda l'addebito, sul conto Wind 2014T000408469 emesso il 19/4/2014, del costo di n. 10 apparati oggetto, unitamente a n. 10 sim, del contratto di telefonia mobile con piano tariffario “All Inclusive Business Unlimited Top”, sottoscritto dall'istante in data 22/4/2013, con vincolo contrattuale di 24 mesi, peraltro non contestato, e con recesso del marzo 2014.

XXX sostiene che parte del costo degli apparati sia già stato addebitato, unitamente al canone del piano tariffario, per tutti i dieci mesi di durata del contratto, mentre Wind sostiene che l'addebito delle rate dalla n. 1 alla n. 10 non sia stato effettuato perché la promozione prevedeva l'addebito di un'unica rata finale che sarebbe stata scontata del 100% se il vincolo contrattuale di 24 mesi fosse stato rispettato.

Dall'esame dei documenti prodotti si evince che: 1) nella p.d.c. elettronica, prodotta dall'operatore, alla pag. 1, in relazione alla voce "Apparati", sono flaggate le voci "fuori standard", "vendita apparati/prodotti", "rateizzata" e alle pagine 19, 20 e 21, in relazione alle voci "Cellulari in vendita rateizzata", per ognuno degli apparati oggetto del contratto alla voce "Rata iniziale" è riportata la lettera N e alla voce "Rata finale" è riportata l'importo di € 336,00 per i Samsung Galaxy Tab 2 10.1 e di € 384,00 per i Samsung Galaxy S III; 2) nella fattura Wind n. 9136026171 del 8/5/2013, relativa a detti apparati, sono addebitati n. 3 Samsung Galaxy S III e n. 7 Samsung Galaxy Tab 2 10.1 ai prezzi sopraindicati, per un totale, IVA compresa di € 4.239,84; sempre in detta fattura risulta esservi la dicitura "Questa fattura non deve essere pagata: come da accordi commerciali l'importo sarà addebitato secondo le condizioni generali di Contratto dell'opzione Telefono Incluso"; 3) nel conto Wind 2014T000408469 del 19/4/2014 sono stati addebitati, con la dicitura "Rata finale", n. 9 apparati e, precisamente, n. 2 Samsung Galaxy S III e n. 7 Samsung Galaxy Tab 2 10.1, per un totale di € 3.775,20 F.C.I.; 5) nella fattura 2014T000607470 del 18/6/2014 è stata addebitata la rata finale del residuo apparato Samsung Galaxy S III, non conteggiato nella precedente fattura, per un totale di € 464,64 F.C.I.; 4) nella Proposta tecnico-economica Condizioni Speciali Promozione Telefono, che regola la cd. Opzione Telefono Incluso, si legge che "la Promozione Telefono (Telefono incluso o con rata scontata) offre ai clienti la possibilità di acquistare, per ciascuna SIM effettivamente attivata, un terminale di uno dei modelli in promozione, con formula di vendita rateizzata, e la possibilità di beneficiare di uno sconto in fattura, percentuale o assoluto, di importo pari a una frazione o alla totalità delle rate del prodotto acquistato in vendita rateizzata (che sia esso un telefonino, uno smartphone o un tablet. [...] L'offerta è vincolata alla sottoscrizione di un contratto di Abbonamento della durata di 24 mesi e al mantenimento del piano tariffario prescelto alla sottoscrizione del contratto. Al Cliente che, allo scadere del periodo di validità contrattuale di 24 mesi, mantiene la titolarità del contratto e il piano tariffario prescelto in fase di sottoscrizione del contratto, sarà riconosciuto in fattura un accredito di importo pari a quello della rata finale. In particolare, nel caso di offerta con "terminale incluso", le rate bimestrali sono nulle ed è prevista solo una rata finale. Nel caso di terminale "non incluso", oltre alla rata finale, sono previste delle rate bimestrali non nulle. [...] In caso di recesso anticipato o cambio piano tariffario, verrà applicato l'addebito in un'unica soluzione di tutte le rate a scadere previste dal contratto di acquisto del prodotto/apparato, senza applicazione di alcuno sconto previsto dalle condizioni promozionali".

Quest'ultimo documento, richiesto all'operatore dall'Ufficio ai sensi dell'art. 18, comma 2 del Regolamento e non contestato dalla parte istante che ne ha ricevuto copia, continua con tabelle in cui sono riportate le condizioni promozionali delle vendite dei terminali per le varie offerte "All Business Unlimited" previste. Dall'esame del documento, che esplicita quanto sopra descritto, si evince che gli apparati possono essere venduti ratealmente con previsione di rata iniziale, rate mensili per 24 mesi nulle e rata finale, oppure con rata iniziale nulla, rate mensili per 24 mesi e rata finale e, infine, con rata iniziale e rate mensili per 24 mesi nulle e sola rata finale.

Tutti gli apparati in vendita rateizzata con offerta "All Inclusive Unlimited Top", ossia quella prevista per Global Production, prevedono rata iniziale e rate mensili per 24 mesi nulle e un'unica rata finale il cui addebito, nel caso di mantenimento del contratto, viene annullato attraverso il riconoscimento di un accredito di importo pari a quello della rata finale, mentre, in caso di recesso anticipato, come nel caso di specie, rimane a carico del cliente.

La domanda di parte istante di cui al punto 1) va pertanto respinta.

## **B.2 Sul traffico dati.**

In riferimento alla contestazione sul traffico dati estero addebitato sul conto Wind 2013T001139811, emesso il 19/10/2013, si osserva che in detto documento sono addebitati, alla voce "Consumi", € 777,12 oltre IVA per traffico e € 200,82 oltre IVA per connessioni GPRS.

Occorre osservare che la disciplina in materia di tutela dei dati personali, di cui al D. lgs. 1 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., prevede, all'art. 123, comma 1, che "i dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5". Il comma 2 prosegue affermando che "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale". Dalla lettura del citato articolo consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e, pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo (in tal senso, si vedano i recenti orientamenti dell'Autorità, tra cui Agcom 49/15/DIT).

Nella fattispecie, agli atti non risultano depositati né il dettaglio del traffico, né reclami in ordine alla fattura sopradetta, che avrebbero consentito all'operatore di conservare la documentazione del traffico ora in contestazione. L'operatore, anzi, eccepisce proprio l'assenza di qualsivoglia reclamo e, di conseguenza, l'impossibilità di analizzare attualmente l'importo addebitato. Anche volendo considerare come reclamo il formulario UG di instaurazione del procedimento di conciliazione, esso è del 30 giugno 2014 e quindi successivo ai sei mesi dall'emissione della fattura in oggetto.

Alla luce di quanto descritto, anche la richiesta di cui al punto 2) deve essere rigettata.

### **C) Sulle spese del procedimento.**

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché la soccombenza di parte istante, si ritiene di compensare integralmente le spese fra le parti.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati,

il rigetto dell'istanza presentata da XXX S.r.l., in persona del legale rappresentante, corrente in XXX, contro l'operatore WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX.

Compensa integralmente le spese.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

**IL PRESIDENTE**  
Bruno Geraci

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Tiziana Maglione